

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Implementasi Teknologi Internet Banking

a. Implementasi Teknologi Internet Banking

Kata Implementasi sendiri berartikan sebagai penerapan. Secara umumnya, implementasi merupakan penerapan dari sebuah rencana yang sudah dibuat dengan matang. Jadi, Implementasi adalah suatu rencana yang dilakukan agar tercapai suatu tujuan tertentu.¹⁰

Penjelasan mengenai implementasi dari pendapat yang lain menerangkan, tindakan saat melakukan rencana yang telah direncanakan sebelumnya dengan matang. Suatu implementasi bermaksudkan pada suatu mekanisme yang dirancang pada sebuah sistem.¹¹

Mengacu pada pengertian implementasi, tujuan Implementasi adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan rencana yang sudah direncanakan sebelumnya.
2. Menguji dan mendokumentasikan prosedur dalam penerapan perencanaan.
3. Mewujudkan tujuan yang akan dicapai didalam perencanaan yang sudah dirancang.
4. Mengetahui kemampuan dari masyarakat saat menerapkan

¹⁰ Mohamad Nurkamal Fauzan dan Lalita Chandiany Adiputri. *Tutorial Membuat Prototipe Prediksi Ketinggian Air (PKA) Untuk Pendeteksi Banjir Peringatan dini Berbasis Iot*. (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2019), Hlm.79.

¹¹ *Ibid*, Hlm. 80

kebijakan yang telah dirancang sebelumnya.

5. Mengetahui tingkat keberhasilan pada suatu kebijakan untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas.¹²

Internet adalah sebuah jaringan besar dihubungkan dengan jaringan komputer dengan kabel atau nirkabel. Penggunaan internet banking umum digunakan dikalangan masyarakat, dan hampir semua aktivitas bisa dilakukan. Saat ini perbankan berinovasi dengan adanya internet banking semua layanan transaksi yang menggunakan komputer, laptop ataupun smartphone bisa dihubungkan dengan jaringan internet ini. Dengan bantuan internet, aktivitas masyarakat baik kerja ataupun yang lainnya bisa dilakukan dengan santai di era digital ini.¹³

Internet banking merupakan salah satu fasilitas dari perbankan yang menggunakan akses internet selama seharian full dengan akses dari mana saja. Transaksi yang dilakukan dengan online ini, memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan dan kenyamanan bagi nasabahnya, serta bisa diakses kapan saja dan dimana saja.¹⁴

Bank-bank di Indonesia sudah banyak yang menggunakan internet banking untuk pelayanan pada nasabahnya. Manfaat yang diberikan dengan penggunaan jaringan internet ini bisa memudahkan nasabahnya dalam hal bertransaksi, baik itu transfer, penarikan, atau

¹² *Ibid.*, Hlm. 80.

¹³ I Putu Agus Eka Pratama. *Komputer dan Masyarakat*. (Bandung: Informatika, 2014), Hlm.64-65.

¹⁴ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 2 September 2021.

pembayaran dapat dengan mudah dilakukan dengan proses yang cepat sampai transaksi telah diselesaikan.

Dalam penggunaannya, internet banking mampu menghemat biaya operasional dari penggunanya (nasabah). Menghemat 79% dan mampu mengurangi biaya transaksi dibandingkan biaya transaksi yang lainnya karena penggunaan internet banking ini dikalangan masyarakat.¹⁵

b. Manfaat Internet Banking

Beberapa manfaat yang didapat dari penggunaan internet banking, diantaranya:

- a. Nasabah bisa bertansaksi baik yang non finansial berupa cek saldo dan pemutasian rekening, maupun yang finansial berupa transaksi antar bank sampai transaksi Kliring maupun RTGS.
- b. Melakukan prosesi pembayaran bulanan.
- c. Nasabah juga bisa bertransaksi untuk pembelian.

c. Keuntungan Internet Banking

Adanya keberuntungan sebagaimana dijelaskan berikut:

- a. Bisa digunakan setiap saat, kapan saja dan dimana saja nasabah berada.
- b. Efisien, nasabah tanpa harus datang dan antri ke bank, melalui komputer, laptop ataupun smartphone langsung bisa digunakan untuk transaksi sesuai yang diinginkan nasabah.
- c. Aman, dengan alat tambahan internet banking di lengkapi dengan User

¹⁵ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 2 September 2021.

ID dan PIN serta penggunaan KeyToken bisa memudahkan nasabah saat bertransaksi dan pastinya bisa dijamin keamanannya.

d. Kelemahan Internet Banking

Kelemahan dari internet banking adalah sebagai berikut:

- a. Data mudah dicuri dan mudah disadap. Dengan begitu, pihak bank dan nasabah harus tetap waspada pada kejahatan hacker.
- b. Modus apapun bisa dilakukan dalam berbagai macam modus kejahatan online, seperti halnya skimming atau undian hadiah.
- c. Ketika nasabah ingin memasarkan situs nasabah itu untuk target pasar seluruh dunia. Nasabah hanya akan bisa melakukan transfer di dalam negeri saja belum bisa bertransaksi atau transfer antar bank luar negeri.¹⁶

e. Keamanan Transaksi Internet Banking

Berikut adalah keamanan dari transaksi Internet Banking:

- a. PIN menjadi rahasia pengguna sendiri dan tidak akan ada dan tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b. Untuk KeyToken tidak boleh dipinjam oleh orang lain dan User ID hanya pengguna yang mengetahui. Penggunaan akses bank harus dilakukan dengan benar.
- c. Peminimalisir resiko dapat dilakukan dengan penggantian PIN secara berkala.

¹⁶ Sugraha Prawira P. *Membongkar Fenomena Bisnis Internet*. (PT. Alex Media Komputindo, 2010), Hlm. 14.

d. Nomor telepon pengguna harus sudah terdaftar pada komputer bank agar mudah melakukan transaksi internet banking. Apabila nomor pengguna hendak dibuang lakukan unregistered.¹⁷

f. Fitur Internet Banking

Fitur pelayanan dijadikan faktor dengan kontribusi yang vital dengan tumbuhnya suatu brand image yang menunjukkan adanya aktivitas kepercayaan dari konsumen secara sikap penggunaan transaksi. Pada penerapannya suatu kepercayaan dalam bidang *e-commerce* lebih secara subjektif dan memberikan konsistensi secara kompleks dari hal yang diterapkan. Kepercayaan dari pihak penyelenggaran baik dari banking, retailer, maupun produsen sebagaimana memberikan akses fitur yang memberikan transaksi online berdasarkan banking, adapun upaya yang digerakkan untuk menggiring mobilitas konsumen akan memberikan pengaruh yang besar pada sistem transaksi yang diterapkan.¹⁸

Internet dan jaringan komunikasi nirkabel dalam perkembangan teknologi di dunia perbankan telah mengubah pola pikir dalam melakukan transaksi keuangan. Nasabah tidak perlu repot-repot untuk datang dan mengantri di bank dalam melakukan penyetoran uang. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan *smart celluler*, maka

¹⁷ *Ibid*, Hlm. 15

¹⁸ Gilang Rizki Amijaya. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking*. (Semarang: Skripsi, 2010), dalam eprints.undip.ac.id diakses 3 Juli 2021, Hlm. 16

transaksi dapat terlaksana dengan cepat, mudah dan lebih akurat. Pelaksanaan dijalankan *electronic banking* akan disajikan oledari perbankan sendiri.

Internet banking atau i-banking adalah salah satu produk layanan perbankan yang dapat diberikan oleh bank kepada nasabah yang untuk membantu nasabah dalam bertransaksi sehingga lebih mudah yang fungsinya sudah mengungguli ATM, kecuali dalam penarikan uang tunai.

Beberapa fitur informasi yang dapat ditawarkan seperti berikut:

1. Informasi detail mengenai rekening.
2. Informasi mengenai pinjaman.
3. Informasi mengenai penggunaan kartu kredit.
4. Informasi mengenai kurs.
5. Transfer dana dan dapat digunakan untuk melakukan pembayaran-pembayaran seperti tagihan telepon dan pengisian pulsa, listrik, asuransi, sampai pembayaran *e-commerce*.¹⁹

g. Risiko dan Upaya Meminimalisir Risiko dari Penggunaan Teknologi Internet Banking

Pelaksanaan aktivitas yang berhubungan dengan internet banking akan menimbulkan risiko dari penyelenggaraan berdasarkan sistem teknologi dengan hal yang dihadapkan dari pihak yang bersangkutan.

¹⁹ Ramen A. Purba, dkk. *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*. (Yayasan Kita Menulis, 2020), Hlm. 75

Beberapa risiko penyelenggaraan yang timbul akibat dari internet banking maka antara lain:

1. Nasabah mendapatkan informasi yang kurang akurat berdasarkan wawasan dari internet yang berbagai sumber.
2. Pencurian berdasarkan data baik secara financial dan database.
3. Terdapat ancaman atau serangan, seperti *cybersquatting*, *defacing*, ataupun penyadapan komunikasi internet.
4. Terdapat pemanipulasian identitas, seperti *phising*, *key logger* ataupun *spoofing*.
5. Terjadi transaksi yang dilaksanakan diluar dari pihak terkait atau terjadi *fround*.²⁰

Beberapa risiko lain saat menggunakan internet banking yang mendasari kekurangan teknologi internet banking diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Risiko pencurian dan penyadapan data. Kejadian dari pihak yang perlu mewaspadai tindakan *cyber* oleh *hacker*. Kejahatan-kejahatan yang mengambil data nasabah melalui internet banking yang mengakses sistem dan merusak sistem.
2. Risiko kejahatan online pada manipulasi teknik *skimming*, *phising*, dan penawaran hadiah. Iklan yang membuat masyarakat tertarik hingga mengubah niat kearah yang merugikan.

²⁰ Veithzal Rivai dan Rifki Ismail. *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), Hlm. 366

3. Risiko terkena serangan *malware*/virus. Perlu diperhatikan pada konektivitas yang mengindikasikan serangan pada virus jika terkoneksi VPN yang tidak terpercaya dan Wi-Fi bebas akses. Memastikan bahwasanya perangkat lunak antivirus terhindar dari *cracking*.
4. Tidak bertransaksi saat jaringan lemah. Berisiko mengalami gagal transaksi karena terkendala akses signal yang koneksi tidak stabil, ini mengindikasikan risiko terjadinya transaksi ganda atau membuat aplikasi menjadi salah sasaran.
5. Tidak menggunakan Smartphone atau laptop orang lain. Penggunaan password akan membantu membentengi adanya kejahatan dari pihak lain yang mengindikasikan perlindungan data dan financial tercatat.²¹

Disetiap risiko, setiap perbankan akan menyediakan cara meminimalisir atau mitigasi risiko agar risiko-risiko yang mungkin akan muncul bisa diminimalisir. Pihak bank memiliki kewajiban melaksanakan sosialisasi adanya layanan internet banking atas risiko dengankemungkinan akan dihadapi oleh nasabah. Hal-hal yang harus dilakukan bank antara lain meliputi:

1. Untuk transaksi internet banking, pemastian keabsahan website dari bank yang berisi informasi seputar identitas maupun status hukum yang membantu terlaksananya transaksi. Bagi adanya informasi

²¹ *Ibid.* Hlm. 367

akan lebih memberikan kedudukan yang membagi suatu otoritas dari pengawasan, kedudukan, unit aduan pelayanan dan juga dari tata cara pengaduan suatu layanan.

2. Apabila bank mendapatkan nasabah baru untuk mengadakan pembukaan rekening melalui internet maka adapun informasi sesuai ketentuan dalam website yang mengindikasikan keterkaitan hukum pada *Know Your Customer* yang memerlukan keikutsertaan dengan prosedur pada wawancara langsung.
3. Bank perlu memastikan adanya perlindungan dari suatu data yang membuat akses dari pihak yang berwenang menjadi hal yang menjamin nasabah baik peraturan maupun kerahasiaan yang diberikan.
4. Bank mewajibkan adanya data nasabah yang tidak diotorisasi secara eksploitan pihak diluar yang berkepentingan dan memberikan suatu transparansi pada bagian informasi yang dibagikan baik secara produk dan penggunaan data pribadi nasabah, bank harus memperoleh izin nasabah apabila hendak memberikan data pribadi nasabah kepada penyedia jasa.²²

h. Perkembangan Internet Banking di Indonesia

Perkembangan teknologi digital di era sekarang menjadikan teknologi sebagai salah satu kebutuhan masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin cepat mengharuskan

²²*Ibid*, Hlm. 373

segala aspek kehidupan dan segala bidang menggunakan teknologi. Perubahan besar terhadap berbagai sektor di seluruh dunia disebabkan oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat. Sektor yang paling berdampak akibat perkembangan teknologi adalah sektor perbankan dan perekonomian. Perkembangan teknologi pada sektor perbankan mengalami perubahan dalam melakukan transaksi keuangan. Perkembangan teknologi dalam perbankan juga menyebabkan sistem pembayaran menjadi lebih kompleks selain menggunakan ATM, Mobile Banking, maupun Internet Banking.²³

Perkembangan internet banking diperkirakan akan mengubah wajah sistem keuangan yang awalnya menempatkan bank sebagai mediator transaksi perdagangan antara para pelaku bisnis (*business to business*) maupun dengan konsumen perorangan (*business to consumer*). Seiring dengan globalisasi pemanfaatan teknologi internet dimasa selanjutnya akan lebih dimudahkan dengan berbagai portal yang dikembangkan sebagaimana gateway suatu transaksi bisnis. Pada penerapan teknologi yang merampah di bidang perbankan akan memberikan suatu kemudahan yang dinilai relatif mudah melakukan pendistribusian, baik efisiensi untuk biaya menjadi suatu daya jual dalam ketertarikan yang memberikan adanya kesamaan berdasarkan

²³ Dr. Wasiaturrahma, dkk. 2019. *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah*. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2005). Hlm. 8

akses kemudahan dari suatu penawaran jika diinterpretasikan atas kondisi geografis hingga operasional dalam pelayanannya.

Di Indonesia perkembangan teknologi internet banking belum begitu pesat karena berbagai kendala, yaitu sebagai berikut:

1. Persiapan dan investasi yang terancang dan diakses berdasarkan teknologi yang canggih.
2. Kepercayaan publik atas sistem pengamanan internet banking.
3. Promosi internet banking yang belum merata ke seluruh lapisan di masyarakat.
4. Pasar yang terbatas hanya pada masyarakat pengguna internet yang umumnya adalah lapisan menengah ke atas dan berpendidikan.²⁴

2. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Secara istilah kata loyalitas berartikan setia. Sebuah kesetiaan yang telah timbul tanpa paksaan dari siapapun, dan sadar pada masa lalu. Pengertian pada Kamus Umum Bahasa Indonesia atau KBBI mendefinisikan sebagai berikut:

1. Perhubungan ataupertalian.
2. Nasabah suatu bank yang uangnya diputarakan lewat banktersebut.
3. Nasabah sebuah asuransi.

Arti nasabah berdasarkan Undang-Undang Perbankan

²⁴ *Ibid.* Hlm. 10

menyebutkan bahwa nasabah sebagai bank yang memberikan jasa pada seseorang.²⁵

Macam-macam Nasabah dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Nasabah penyimpan merupakan nasabah yang sudah mempunyai dana dan menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan sesuai dengan perjanjian dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur merupakan nasabah yang mendapatkan kredit sesuai dengan perjanjian dengan nasabah yang bersangkutan.

Terdapat konsep loyalitas nasabah bank yang melalui pendekatan konsep loyalitas pelanggan (*customer loyalty*), yaitu konsep loyalitas pelanggan sebagai pengukur loyalitas nasabah bank. Dimana konsep ini menggambarkan loyalitas pelanggan yakni loyalitas dari suatu kepercayaan akan membawa kesetiaan yang mendasari konsumen berjangka panjang hingga lebih memilih satu hal untuk dipercayai.²⁶

Pertumbuhan bisnis dimasa datang sangat bergantung kepada peningkatan perilaku loyalitas pelanggan itu sendiri. Perusahaan dengan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi biasanya mengalami pertumbuhan bisnis yang lebih cepat dibandingkan perusahaan dengan loyalitas pelanggan yang lebih rendah.

Kepercayaan pada agama khususnya Islam sangat mempengaruhi loyalitas pada sebuah perbankan syariah. Semakin kuat komitmen agamanya, semakin loyal terhadap bank syariah. Pengaruh religitas

²⁵*Ibid*, Hlm. 23.

²⁶*Ibid*, Hlm. 24.

terhadap loyalitas nasabah bank syariah sepertinya sudah menjadi temuan umum. Bila faktor agama mendominasi nasabah untuk loyal dengan bank syariah itu sendiri.²⁷

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Pendapat Mardalis, faktor daripada pengaruh dari suatu loyalitas, sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan, meskipun tidak beriringan, namun loyalitas pelanggan dengan tingkat kepuasannya sangat berkaitan. Dalam pembentukan suatu loyalitas, kepuasan merupakan langkah yang penting sesuai mekanisme lainnya.
- b. Kualitas jasa, loyalitas pelanggan dapat berkembang bila kualitas jasanya bisa meningkat juga.
- c. Citra, pada sebuah produk citra yang baik sangat penting adanya. Suatu perusahaan atau perbankan akan terlihat melalui citranya baik citra itu negatif ataupun positif.
- d. Rintangannya untuk berpindah (*switching barrier*), yang dimana membuat nasabah menjadi loyal karena rintangannya semakin besar. Meskipun demikian, loyalitas yang terjadi karena suatu keterpaksaan.²⁸

²⁷*Ibid*, Hlm. 57.

²⁸ Nina Wiyanti. Skripsi: *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), Hlm.19.

c. Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Pertumbuhan bisnis dimasa mendatang akan sangat bergantung kepada peningkatan perilaku loyalitas nasabah itu sendiri. Perusahaan atau perbankan syariah dengan loyalitas nasabah yang lebih tinggi biasanya mengalami pertumbuhan bisnis yang lebih cepat dibandingkan dengan perusahaan dengan loyalitas nasabah yang lebih rendah. Ini terjadi karena model bisnis yang berbeda-beda namun terdapat faktor utama yang bertanggung jawab untuk mendorong pertumbuhan usaha dan nilai perusahaan adalah loyalitas nasabah yaitu sejauh mana nasabah mengalami perasaan positif, memiliki kesetiaan dan juga menunjukkan perilaku positif kepada perusahaan atau perbankan syariah tersebut.²⁹

Adanya kesamaan bahwa loyalitas nasabah terkait dengan pengalaman pembelian pada masa lalu yang kemudian dipertahankan atau bahkan ditingkatkan dalam jangka panjang di masa depan dengan tetap melakukan pembelian pada suatu merek yang sama. Dengan kata lain, loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu merek, retail, distributor yang mendasari adanya sikap yang lebih baik atas cerminan dari pembelian yang kurang konsisten. Dengan demikian, membicarakan loyalitas adalah membicarakan masa yang akan datang dengan memperhatikan perilaku atau sikap pada masa lalu atas pembelian barang atau jasa.

²⁹ Soegeng Wahyoedi dan Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Regilitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. (Sleman: DEEPUBLISH, 2019). Hlm.23

Menurut Lee, H., Lee, J., dan Kang, loyalitas pelanggan (nasabah) merupakan tujuan strategis yang penting bagi semua manajer pemasaran. Pelanggan yang loyal telah ditengarai memberikan keuntungan bagi perusahaan yang merupakan sumber kelanggengan roda bisnis bagi suatu perusahaan. Untuk itu mempertahankan loyalitas pelanggan atau nasabah haruslah menjadi prioritas bagi sebuah perusahaan atau perbankan. Menurut Reichheld, Marley, dan Hopton, diperlukan mempertahankan loyalitas pelanggan (nasabah) karena apabila pelanggan yang loyal hilang sebesar 5% akan berdampak kepada berkurangnya keuntungan antara 25% sampai 100%. Dengan besarnya dampak mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap keuntungan perusahaan, bahwa loyalitas adalah alat ukur kinerja perusahaan yang lebih baik dibandingkan dengan menggunakan alat ukur keuntungan.³⁰

Terdapat solusi yang sesungguhnya atas loyalitas terletak pada menciptakan sistem yang terus-menerus berubah yang dapat mengembangkan dan memelihara pelanggan yang loyal. Dengan memulai untuk menggunakan cara baru guna menarik dan mempertahankan pelanggan tersebut.

1. Perusahaan dapat belajar cara mempertahankan loyalitas pelanggan dari pengalaman masa lalu mereka, dari para pelanggan itu sendiri, dan dari pesaing.

³⁰*Ibid*, Hlm.25

2. Perusahaan dapat menggunakan survei pelanggan, jasa pembelanja rahasia, tinjauan e-mail pelanggan, dan sebagainya guna memperoleh umpan balik yang terus-menerus mengenai bagaimana sebenarnya para pelanggan dilayani.
3. Perusahaan dapat menyusun rencana loyalitas dengan mitra saluran distribusinya. Rencana tersebut bisa berisikan program pemasaran, penjualan, dan cara mempertahankan loyalitas pelanggan.
4. Evaluasi kebiasaan berbelanja dari pelanggan guna dapat menganalisis hubungan perusahaan dengan pelanggan dalam kaitannya dengan tahap loyalitas pelanggan (nasabah).³¹

d. Indikator Pengukur Loyalitas Nasabah

Terdapat lima item untuk mengukur loyalitas meliputi:

1. Berbicara hal-hal positif tentang perusahaan.
2. Merekomendasikan kepada orang lain.
3. Mendorong orang lain untuk melakukan pembelian.
4. Mempertimbangkan pilihan pertama dimasa yang akan datang.
5. Melakukan lebih banyak pembelian dimasa yang akan datang.³²

Selain itu, terdapat beberapa bukti keberadaan dimensi-dimensi perilaku dan sikap tentang loyalitas, yaitu:

1. Kemauan dalam pembelian secara berjangka dan berguna sebagai pelayanan pada suatu perusahaan.

³¹ Jill Griffin. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, terj. Dwi Kartini Yahya. (Jakarta: Erlangga, 2003). Hlm 220

³² Muhammad Santoso. *Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), Hlm. 69

2. Kemauan menyetujui kepada orang lain atas produk yang dirasakan.
3. Komitmen untuk tetap berlangganan.³³

Pelanggan yang menunjukkan ketertarikan lebih terhadap perusahaan maka akan meningkatkan pesatnya pertumbuhan perusahaan, maka terdapat tiga indikator yang dapat menyebutkan bahwa pelanggan sebagai loyalitas, yaitu sebagai berikut:

1. Kesetiaan penggunaa produk.
2. Ketahanan terhadap rumor yang beresat atas produk yang luncurkan.
3. Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan.

Selain itu, terdapat indikator lain yang dapat mengukur loyalitas pada pelanggan, yaitu sebagai :

1. Dari mulut ke mulut (*word to mouth*)
2. Rekomendasi (*Recommendation*)
3. Pembelian berulang (*Repurchase Intention*).³⁴

3. Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Sejarah BSI

Penduduk muslim terbedar didunia dengan kompetensi Indonesia yang dapat mengembangkan industri keuangan secara syariah, kesadaran masyarakat perihal halal matter yang membuat para *stakeholder* memperhitungkan perkembangan investasi pada industri yang berkembang

³³*Ibid*, Hlm. 73

³⁴ Poppy Alvianolita Sanistasya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) terhadap Cabang Samarinda, *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*" Jilid 3, No 1, (Universitas Mulawarman: 2015), Hlm. 235, dalam [ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac id](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id), diakses 3 Juli 2021

di sektor halal Indonesia yang pada *master plannya* terdapat sub bagian Bank Syariah.

Bank Syariah memiliki peran vital dalam hal memberikan fasilitas yang menunjang pergerakan ekonomi dalam syariah islam yang mengusung label industri halal. Secara signifikan perkembangan perbankan syariah Indonesia mengalami peningkatan yang selama tiga dekade memberikan suntikan inovasi dari berbagai produk maupun pelayanan hingga proses pengembangan teknologi pada implikasi setiap produksi. Pada aksi korporasi mengindikasikan adanya percepatan dengan tercermin atas Bank Syariah pada Bank BUMN, yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Tepat tanggal 01 Februari 2021 dan 19 Jumadil Akhir 1442 H merupakan sejarah tergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu lembagadengan sebutan Bank Syariah Indonesia (BSI). Penyatuan ini merujuk pada gabungan kelebihan dari adanya Bank Syariah yang tentu memberikan pelayanan, area wilayah jangkauan yang luas, dan modal yang lebih besar.³⁵

Tergabungnya ketiga Bank Syariah menjadikan kompetensi syariah yang terdepan dari kebanggaran suasana energi baru atas kontribusi terhadap perekonomian secara nasional atas kesejahteraan masyarakat luas dan wadah syariah secara modern.

³⁵ www.bankbsi.co.id diakses tanggal 4 Oktober 2021

Berikut visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

1. Visi:

Top 10 Global Islamic Bank

2. Misi:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- c. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- d. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- e. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
- f. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.³⁶

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRIsyariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRIsyariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil

³⁶ www.bankbsi.co.id diakses tanggal 4 Oktober 2021

Penggabungan. Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (25,0%), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI - Saham Syariah (2%), dan publik (4,4%).

Pada BSI terdapat salah satu produk dan layanan yang penggunaannya hampir sama dengan internet banking, yaitu BSI Mobile. BSI Mobile ini memberikan kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi dalam genggam. Solusi Saat ini perbankan berinovasi dengan adanya internet banking semua layanan transaksi yang menggunakan komputer, laptop ataupun smartphone bisa dihubungkan dengan jaringan internet ini. Dengan bantuan internet, aktivitas masyarakat baik kerja ataupun yang lainnya bisa dilakukan dengan santai di era digital ini.³⁷

b. Tujuan Merger

Kemergeran BSI dimulai dari bergabungnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), bank hasil merger tiga bank Syariah milik Himbara memastikannya tidak terjadinya suatu permainan praktik yang memonopoli dari sistem syariah terbaru dari Negara Indonesia. Ynag berkesimpulan dari agenda pertemuan bisnis pada manajemen BSI dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU). Harapannya BSI mampu menunjang suatuleverage atau pemeran utama berkepentingan atas ekosistem perbankan syariah yang dijalankan secara nasional.

³⁷ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 4 Oktober 2021

Penduduk muslim yang bertempat tinggal di Indonesia mencapai 200 juta jiwa dengan kisaran 87,2% dari keseluruhan penduduk Indonesia yang besar kuantitasnya lebih banyak dari negara Timur Tengah. Sedangkan pada peredaran pasarnya dibawah 7% dengan seiring hal tersebut maka terbentuknya tujuan untuk pemerkuat dari sistem yang memiliki daya kembang optimal baik bekerja sama dengan pihak institusi syariah lainnya.³⁸

Berikut tujuan merger BSI adalah sebagai berikut:

1. Sinergi yang Baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah

Penggabungan dari tiga bank syariah akan menjadi perpaduan pula suatu kesinambungan dari pelayanan yang diberikan secara optimal pada proses satu pintu dan memiliki sinergi atas hasil yang menguatkan dan berdiri kokoh berlandaskan visi dari bank syariah di Indonesia sebagai dasar yang stabil.

2. Perbaikan Proses Bisnis

Jika dikembangkan secara instansi maka pada prinsipnya membutuhkan suatu rekomendasi perbaikan dengan proses selama perjalananya baik menghadapi nasabah maupun tumbuh kembang terhadap tantangan yang dihadapi dengan bisnis yang dikelola pihak bank syariah dengan satu bank operasional.

³⁸ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

3. Risk Management

Pengelolaan BSI dapat meminimalisir adanya risiko pada setiap proses kelola bisnis pada kurun waktu terdepan, dengan berhasil menyatukan bank dengan satu nama maka berkurangnya risiko.

4. Sumber Daya Instansi

BSI mengarahkan sumber daya handal untuk bisa menjalankan industri dengan sebaik mungkin dan dapat berjalan dengan optimal dengan sebelumnya atas tiga nama yang berbeda dan tujuan yang tidak sama, hal tersebut mengindikasikan untuk penempatan atasan dengan diisi oleh tenaga profesional yang bekerja pada bidangnya atas tekad yang berarah dan terancang.

5. Penguatan Teknologi Digital

Perkembangan secara teknologi dan inovasi perbankan akan terus dikembangkan atas tugas berdasarkan Bank Syariah sebagai tingkat upgrade teknologi skill yang mampu bersaing pada generasi Z dan mengacu terhadap sistem praktik nasional berbasis syariah dari segi teknologi yang mengaplikasikan secara digital dan terpusat.

6. Penerapan Mobile Banking

Penerapan Basis data yang diberikan Bank Syariah Indonesia terhadap kegiatan transaksi para nasabah melalui mobile banking yang dinamakan BSI Mobile merupakan salah satu upaya Bank Syariah

Indonesia untuk meningkatkan pelayanan dan eksistensi pada keadaan ekonomi saat ini.³⁹

c. Produk, Jasa dan Layanan BSI

1. Bisnis, sebuah layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro

a. Penerapan Bank *Guarantee Under Counter Guarante* merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Bank *Guarantee Under Counter Guarante* merupakan instrumen penjaminan perbankan yang diterbitkan atas dasar permintaan dan kontra jaminan (*Counter Guarante*) yang diterima baik dari bank ataupun non bank. Mempunyai keunggulan berupa prinsip syariah, pricing kompetitif dan dapat menunjang bisnis nasabah.

b. BSI Bank Garansi adalah Solusi mudah atasi jaminan kontrak kerja. Dikhususkan terhadap vendor/ kontraktor dari PT. PLN (PLN) sebagaimana proses pengadaan barang dan jasa.
Keunggulan Produk:

1. Proses Cepat dan Mudah, Price Kompetitif

2. Pembiayaan mulai Rp 200 juta sd Rp 25 Miliar

³⁹ Dwita Febrianti.2021. *Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)*. Jurnal Pendidikan Tambusa, Vol. 5 No. 2 dalam www.jptam.org diakses pada tanggal 8 Oktober 2021.

3. Jangka Waktu selama masa kontrak kerja, selama-lamanya 24 bulan.
- c. *BSI Cash Management* adalah transaksi bisnis mudah tanpa rasa gundah. Pendistribusian dari layanan internet akan berguna pada nasabah yang melakukan berbagai aktivitasnya terpusat pada pengelolaan banking yang secara detail menghandle kas baik keuangan maupun lainnya. Keunggulan:
1. Mudah, sederhana dan mudah dioperasikan oleh nasabah (user friendly)
 2. Akurat, melalui VA mempermudah nasabah dalam merekonsiliasi dana sehingga lebih cepat dan akurat
 3. Aman, menggunakan softtoken dalam bertransaksi dan approval berjenjang sesuai kebutuhan nasabah
- d. *BSI Deposito Ekspor SDA*, kebersamaan dalam meraih pembangunan dalam devisa ekspor. Keunggulan Produk:
1. Menerima pembukaan deposito dengan sumber dana DHE SDA berasal dari Bank Lain
 2. Memberikan fasilitas Deposito DHE SDA sesuai insentif pajak yang diatur dalam ketentuan pemerintah

3. Memberikan fasilitas pembukaan Deposito DHE SDA untuk Nasabah Segmentasi Khusus tanpa pembukaan Rekening Giro.⁴⁰
 - e. BSI Giro Ekspor SDA, kebersamaan dalam meraih pembangunan atas Layanan pembiayaan kepemilikan rumah atau properti berhadiah porsi haji.
 - f. BSI Giro Optima adalah mendasarkan tiering untuk imbal balik hasil yang special dengan rekening giro mudharabah. Keunggulan Produk adalah Nasabah tetap dapat menempatkan dananya di Giro untuk transaksi perusahaan namun mendapatkan imbal hasil yg optimal.
 - g. BSI Giro Pemerintah adalah Dana berkah untuk negeri. Keunggulan Produk
 1. Bagi Hasil setara saving account sesuai saldo rata-rata
 2. Mendapat account statement setiap bulan
 3. Dapat digunakan sbg agunan
 - h. BSI Pembiayaan Investasi termasuk dalam Fasilitas Pembiayaan adalah memberikan suatu fasilitas yang berjangka dengan adanya barang dengan modal yang luas dari pendidiran suatu proyek yang dijalankan. Keunggulan Produk:
 1. Jangka waktu sesuai dengan kebutuhan Nasabah

⁴⁰ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

2. Dapat menggunakan valuta IDR dan USD
 3. Pencairan atas dasar prestasi
- i. Giro Vostro Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Giro Vostro disebut sebagai terpusat rekening giro yang mampu melibatkan berbagai jenis dari mata uang dari berbagai lembaga yang terhuudng dari bank dan yang bukan bank. Keunggulan pada produk ini adalah Mempermudah Transaksi Payment Anda.
 - j. Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Jasa penagihan piutang atau tagihan jangka pendek under LC/SKBDN yang dimiliki oleh Nominated Bank kepada BSI dengan tagihan atas pihak yang berutang (*Issuing Bank*) sesuai prinsip syariah. BSI dapat memberikan dana talangan kepada Nominated Bank berdasarkan berita akseptasi dari Issuing Bank ke Nominated Bank.⁴¹ Keunggulan adalah:
 1. Sebagai Sumber *Funding Short Term*
 2. *Pricing Kompetitif*

⁴¹ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

3. *Trade Underlying*

4. *Yield Enhancement*

k. Pembiayaan Yang Diterima (PYD) merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Lembaga Keuangan kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Pinjaman atau pembiayaan yang diterima Bank Syariah Indonesia dari bank atau pihak ketiga bukan bank yang dapat berasal dari dalam negeri (domestik) atau dari luar negeri dalam bentuk rupiah atau valuta asing. Bank Syariah Indonesia memberikan bagi hasil kepada pihak ketiga yang merujuk pada aset dasar PYD yang disepakati. Keunggulan:

1. Sebagai Sumber Pendanaan Jangka Pendek
2. Harga Kompetitif
3. Dasar Perdagangan
4. Peningkatan Hasil.⁴²

2. Emas

a. BSI Cicil Emas, mendapatkan keberuntungan emas yang dapat dengan mudah diangsur atau tetap dibayar sesuai dengan tunai yang kemudian harganya tidak berubah tanpa adanya kesepakatan yang ada. Keunggulan:

⁴² www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

1. Aman: Emas yang dimiliki akan ada asuransinya
 2. Menguntungkan: pengenaan tarif terhitung lebih murah
 3. Layanan Profesional: memiliki pelayanan yang handal
 4. Mudah: dapat melakukan cicilan dalam hal pembelian
 5. Likuid: mencairkan dana dengan mudah
- b. BSI Gadai Emas, memberikan solusi untuk pemenuhan kebutuhan dana dengan cara yang cepat, mudah dan keamanan. Produk ini merupakan suatu jaminan yang dapat memberikan cara alternatif dari pemerolehan uang secara tunai. Keunggulan Produk:
1. Taksiran Tinggi
 2. Biaya sewa penyimpanan ringan
 3. Layanan mudah dan cepat
 4. Perpanjangan otomatis
 5. Penyimpanan emas aman dan dijamin asuransi
 6. Layanan difasilitasi secara online dan offline
 7. Jaringan luas tersebar di seluruh kota/kabupaten di Indonesia
 8. Melayani *take over* dari institusi gadai lain.⁴³

⁴³ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

3. Haji dan Umrah

a. BSI Tabungan Haji Indonesia, Wujudkan Niat Suci nasabah Ke Baitullah. Pada sistem haji/umroh maka akan didasarkan dari prinsip wadiah dan mudharabah yang mana pada sistem tabungan ini tidak dikenai suatu biaya, namun mempunyai kelengkapan dalam hal aktivitasnya dengan kartu ATMnya. Keunggulan Produk:

1. Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa
2. *E-Banking* (BSI Mobile dan BSI Net Banking)
3. Pilihan Notifikasi melalui media telepon atau lainnya
4. Tanpa biaya admin
5. Perencanaan ibadah haji dan umroh
6. kemudahan dari sistem keberangkatan secara online dari Kementerian Agama
7. Tanpa biaya tutup rekening
8. Pelunasan biaya haji secara online
9. Pembukaan rekening online.⁴⁴

b. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia, pada perencanaan berdasarkan prinsip syariah maka akan diberlakukan pada seluruh tabungan yang

⁴⁴ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

pada sistem haji/umroh maka akan didasarkan dari prinsip wadiah dan mudharabah yang mana pada sistem tabungan ini tidak dikenai suatu biaya, namun mempunyai kelengkapan dalam hal aktivitasnya dengan kartu Siskohat (fasilitas dari E-Channel). Keunggulan Produk:

1. Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa
2. E-Banking (BSI Mobile dan BSI Net Banking)
3. Pilihan Notifikasi melalui media telepon atau lainnya
4. Tanpa biaya admin
5. Perencanaan ibadah haji dan umroh
6. kemudahan dari sistem keberangkatan secara online dari Kementerian Agama dengan usia minimal 12 tahun
7. Tanpa biaya tutup rekening
8. Pelunasan biaya haji secara online
9. Pembukaan rekening online.⁴⁵

⁴⁵ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

4. Investasi, Beragam produk investasi sesuai syariah

a. *Bancassurance* adalah suatu kerjasama yang memiliki produk unggulan asuransi yang bekerja sama dengan BSI. Keunggulan produk:

1. Memberikan perlindungan asuransi jiwa dan kesehatan kepada nasabah
2. Harga yang terjangkau dan cara pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
3. Adanya fitur wakaf bagi nasabah.

b. *Cash Waqf Linked Sukuk Ritel* (Sukuk Wakaf Ritel), Kebaikan Jariyah Penuh Berkah. Atau sering disebut dengan Sukuk Wakaf seri SWR001 yang dianggap sebagai investasi dana dari wakaf uang yang dikeluarkan dari pemerintah atas fasilitas wakif dari suatu cetusan program pemberdayaan ekonomi. Keunggulan Produk:

1. Adanya instrumen investasi yang aman dan bebas risiko bagi para pewakif dalam menyalurkan wakaf uang.
2. Dana Wakaf kembali 100% pada saat jatuh tempo.
3. Membantu para pewakif untuk menyalurkan dana wakaf melalui program sosial kemasyarakatan.

4. Murah dan terjangkau untuk berwakaf uang melalui CWLS Ritel/Sukuk Wakaf.⁴⁶
- c. Deposito Rupiah, Investasi Berjangka Berdasarkan Prinsip Syariah. Pengelolaan akad secara mudharabah akan memudahkan pada investasi yang diarahkan ke nasabah yang secara perorangan dan instansi baik dalam rupiah. Dengan jangka waktu yang diberikan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Keunggulan Produk:
1. Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif
 2. Fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan
 3. Terdapat pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 Bulan.
- d. *Referral Retail Brokerage* adalah suatu layanan yang menggunakan investasi dengan potensi kerjasama yang baik dengan perusahaan sekuritas yang ada. Keunggulan Produk:
1. Memberikan alternatif produk investasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah melalui layanan referral
 2. Diversifikasi investasi nasabah untuk mencapai tujuan finansial nasabah.⁴⁷

⁴⁶ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

⁴⁷ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

e. SBSN Ritel, Cintai Negeri dengan Investasi (mengikuti tagline dari Kemenkeu). SBSN Ritel, memiliki dua produk yakni Sukuk Negara Ritel dan Sukuk Tabungan. Sukuk Negara Ritel yang mana peredarannya melalui pihak agen yang beredar di pasar perdana dalam negeri sedangkan sukuk Tabungan dianggap sebagai produk hasil dari investasi dengan berbagai tabungan, kemudahan, keuntungan. Keunggulan Produk:

1. Aman karena dijamin oleh Undang-Undang SBSN
2. Imbal Hasil/Kupon di atas imbal hasil rata-rata Deposito Bank BUMN
3. Cara pembelian yang mudah dan transparan karena dilakukan secara online
4. Produk investasi yang terjangkau dan murah dengan min. pembelian Rp1 juta.⁴⁸

5. Pembiayaan

- a. Bilateral Financing Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.
- b. BSI Cash Collateral, Penuhi kebutuhan anda dengan tentram

⁴⁸ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

- c. BSI Distributor Financing, Mudah, Cepat dan berkah
- d. BSI Griya Hasanah, Wujudkan rumah impian, Langkah mudah untuk kebaikan
- e. BSI Griya Maburr, Pembiayaan rumah disetujui, Naik Haji lebih pasti
- f. BSI Griya Simuda, Muda punya rumah, Hobi tetap jalan
- g. BSI KPR Sejahtera, Semua Bisa Punya Rumah
- h. BSI KUR Kecil, Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Kecil
(Mudah, Cepat dan Berkah)
- i. BSI KUR Mikro, Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Mikro
(Mudah, Cepat dan Berkah)
- j. BSI KUR Super Mikro, Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR
Super Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah)
- k. BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh), Pembiayaan penerapan Emas
- l. BSI Mitraguna Berkah, Solusi beragam kebutuhan.
- m. BSI Multiguna Hasanah, Penuhi segala kebutuhan anda dengan tentram
- n. BSI Oto, Solusi mudah miliki kendaraan penuh keberkahan
- o. BSI Pensiun Berkah, Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah
- p. BSI Umrah, Wujudkan impian ke Tanah Suci

- q. Mitraguna Online, Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank.⁴⁹

6. Prioritas, Layanan istimewa bagi pribadi Muslim istimewa

- a. BSI Prioritas, Karena Nasabah Pribadi Istimewa. Layanan eksklusif sebagaimana digunakan pada fasilitas yang diterapkan dengan nasabah khusus. Keunggulan Produk:
1. *Relationship Manager*, Relationship Manager yang mendedikasikan proses kelola pada perbankan dengan solusi yang mencakup perencanaan atas keuangan yang menyeluruh.
 2. Konter Layanan Prioritas, adanya transaksi yang mempengaruhi suatu perbankan yang tentunya membuat kenyamanan atas pelayanan yang prioritas.
 3. *Consolidated Statement*, Laporan yang menjelaskan keseluruhan dari rangkuman portofolio dari pembiayaan yang dikeluarkan pada setiap bulannya.
 4. *Starter Pack*, Paket eksklusif untuk nasabah atas bergabungnya pada Bank Syariah Indonesia Prioritas
 5. Hadiah Milad, Hadiah khusus dihari Istimewa Anda

⁴⁹ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

6. Konsultasi Zakat & Waris, Fasilitas konsultasi penghitungan zakat dan waris dengan profesional dibidangnya
 7. *Airport Executive Lounge*, berkesempatan merasakan Airport Executive Lounge saat anda menunggu penerbangan
 8. *Safe Deposit Box*, Anda akan selalu diutamakan dalam antrian SDB dan mendapatkan free charge 1 tahun SDB ukuran sedang
 9. Acara Eksklusif, Nikmati acara-acara eksklusif yang di-design yang dapat memberikan manfaat bagi Anda dan keluarga
 10. Konsultasi Pendidikan Luar Negeri, Persiapkan pendidikan buah hati di luar negeri dengan konsultan profesional.⁵⁰
- b. BSI Private, Karena Anda Pribadi Istimewa. BSI Private yang ditujukan kepada fasilitas eksekutif yang mendapatkan keistimewaan dari saldo yang dimiliki dengan akumulasi minimal sebesar Rp5 Miliar. Syarat dan ketentuan :
1. Merupakan nasabah individual
 2. Memiliki saldo akumulatif minimal Rp5 Miliar
 3. Mengisi aplikasi Nasabah Prioritas dan menyetujui syarat dan ketentuan Layanan Prioritas.

Keunggulan Produk

⁵⁰ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

1. *Relationship Manager*, Relationship Manager yang mendedikasikan proses kelola pada perbankan dengan solusi yang mencakup perencanaan atas keuangan yang menyeluruh.
2. Konter Layanan Prioritas, adanya transaksi yang mempengaruhi suatu perbankan yang tentunya membuat kenyamanan atas pelayanan yang prioritas.
3. *Consolidated Statement*, Laporan yang menjelaskan keseluruhan dari rangkuman portofolio dari pembiayaan yang dikeluarkan pada setiap bulannya.
4. *Starter Pack*, Paket eksklusif untuk nasabah atas bergabungnya pada Bank Syariah Indonesia Prioritas
5. Hadiah Milad, Hadiah khusus dihari Istimewa Anda
6. Konsultasi Zakat & Waris, Fasilitas konsultasi penghitungan zakat dan waris dengan profesional dibidangnya
7. *Airport Executive Lounge*, berkesempatan merasakan Airport Executive Lounge saat anda menunggu penerbangan
8. *Safe Deposit Box*, Anda akan selalu diutamakan dalam antrian SDB dan mendapatkan free charge 1 tahun SDB ukuran sedang
9. Acara Eksklusif, Nikmati acara-acara eksklusif yang di-design yang dapat memberikan manfaat bagi Anda dan keluarga

10. Konsultasi Pendidikan Luar Negeri, Persiapkan pendidikan buah hati di luar negeri dengan konsultan profesional.
 11. Medical Check Up Tahunan, Fasilitas cek kesehatan setiap tahun untuk Anda dan 1 Anggota keluarga.
 12. *Airport Transfer*, Nikmati kenyamanan perjalanan Anda mulai langkah pertama dengan fasilitas antar jemput dari dan ke Bandara dengan mobil eksklusif.
 13. Kartu ATM Prioritas Tambahan, Dapatkan Kartu ATM Prioritas untuk 1 Anggota Keluarga Anda dan nikmati fasilitas sebagai Nasabah Prioritas.⁵¹
- c. *Safe Deposit Box (SDB)* digunakan sebagai wadah aset yang memiliki tempat didalam ruangan khazanah dengan rancangan yang kokoh dan berbahan baja, tentunya memiliki daya tahan simpanan yang terbilang kuat. Keunggulan Produk:
1. Memberikan perlindungan keamanan dan kerahasiaan
 2. Ruang penyimpanan didukung oleh sistem keamanan canggih
 3. Tarif sewa yang sangat kompetitif.

⁵¹ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

7. Tabungan

- a. BSI Tabungan Bisnis, Transaksi Mudah, Usaha Semakin Berkah
- b. BSI Tabungan Classic adalah suatu investasi yang menerima setoran cash atas goodwill dari nasabah yang diterbitkan setiap bulannya dengan prinsip syariah dan akad mudharabah.
- c. BSI Tabungan Easy Mudharabah, Wujudkan Kemudahan Bertransaksi
- d. BSI Tabungan Easy Wadiah, Menjaga Harta Anda Tetap Murni
- e. BSI Tabungan Efek Syariah, berdasarkan atas akad Mudharabah Muthlaqah sebagaimana dari Rekening Dana Nasabah (RDN) dengan peredaran transaksi pada Pasar Modal.
- f. BSI Tabungan Junior, memiliki syarat sebagaimana usia maksimal 17 tahun
- g. BSI Tabungan Mahasiswa, berlandaskan dari akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi atau instansi Profesi dengan tingkat keterkaitan kerja sama.
- h. BSI Tabungan Payroll, memiliki hubungan sub bagian dari produk Tab Wadiah/Mudharabah Reguler dengan prospek khusus melayani Payroll dan Migran.
- i. BSI Tabungan Pendidikan, Rencanakan Pendidikan Buah Hati Sejak Dini

- j. BSI Tabungan Pensiun, berlandaskan dari akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah ditujukan sebagaimana pada nasabah yang berada pada Lembaga Pengelola Pensiun
- k. BSI Tabungan Prima, Lebih Hasanah lebih eksklusif.
- l. BSI Tabungan Rencana, Wujudkan Perencanaan Keuangan Anda.
- m. BSI Tabungan Simpanan Pelajar, Pilihan Cerdas Anak Indonesia.
- n. BSI Tabungan Smart, Basic Saving Account berlandaskan dari akad Wadiah Yad Dhamanah dengan kemampuan interpretasi baik dari OJK dan dikeluarkan bersamaan dengan bank lain di Indonesia.
- o. BSI Tabungan Valas, Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank. Penyetoran dilaksanakan dengan kurs dollar dan setiap transaksinya disesuaikan dengan peraturan bank yang ditentukan.
- p. BSI TabunganKu, berlandaskan dari akad Wadiah Yad Dhamanah sebagaimana untuk syarat yang efektif mudah serta meningkatkan suatu kesejahteraan dari penggunanya.
- q. BSI Tapenas Kolektif, mempunyai jangka waktu tertentu sebagai perjanjian yang dibuat dari institusi dan suatu karyawan yang bekerja.⁵²

⁵² www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

8. Transaksi, Produk dan layanan untuk menunjang transaksi Kamu

- a. BSI Giro Rupiah, Memudahkan transaksi usaha. Dana yang dititipkan dari pihak lain atau pihak ketiga dengan berlandaskan akad Wadiah Yad Dhamanah dapat ditarik menggunakan kartu Debit, Cek, Bilyet Giro, sebagai sarana untuk transfer dari proses perorangan atau rupiah.

Keunggulan Produk:

1. Kelebihan trx menggunakan Cek/BG
2. Kebijakan Bank atas Bonus
3. Per bulan dengan ketetapan *account statemen*
4. Fasilitas kartu debit
5. Gratis tarik tunai di ATM Mandiri, BNI, dan BRI.

- b. BSI Giro Valas, Kemudahan dalam transaksi valas. Dana yang dititipkan dari pihak lain atau pihak ketiga dengan berlandaskan akad Wadiah Yad Dhamanah dapat ditarik menggunakan kartu Debit, Cek, Bilyet Giro, sebagai sarana untuk transfer dari proses perorangan atau berbentuk valas.Keunggulan Produk:

1. Kemudahan dalam trx valas
2. Kebijakan Bank atas Bonus
3. Per bulan dengan ketetapan *account statemen*.⁵³

⁵³ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

B. Penelitian Terdahulu

Referensi yang didapatkan penulis dari hasil penelitian sebelumnya dan dapat diterapkan dalam proses pengerjaan penelitian ini hingga selesai. Sebagaimana referensi yang diperoleh penulis antara lain.

1. Dalam penelitian yang ditulis oleh Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keputusan nasabah pengguna internet banking berdasarkan pengaruh persepsi kemudahan, risiko dan fitur layanan pada bank BRI Syariah Pusat. Hasil penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam pengguna internet banking di Bank BRI Syariah yang dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, risiko, dan fitur. Perbedaan penelitian dari Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel persepsi kemudahan, risiko dan fitur layanan. Sedangkan persamaan dari penelitian Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan dan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel internet banking dan objek penelitian BRI Syariah.⁵⁴
2. Dalam penelitian yang ditulis oleh Lucia Sri Istiyowati dengan judul Fitur-fitur Layanan Internet Banking pada Bank Di Indonesia.

⁵⁴Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan. 2020. *Aplikasi Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)*, Jurnal Visionida, Vol. 6 No. 2, dalam ojs.unida.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

Bertujuan untuk mengetahui layanan internet banking di Indonesia. Hasil dimensi penilaian *i-banking* yang cocok diterapkan di Indonesia. Kemudian Internet Banking di Indonesia pada pengukuran layanan menggunakan penambahan pengaruh sosial. Perbedaan penelitian Lucia Sri Istiyowati dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel fitur layanan dan hanya menggunakan objek penelitian Bank Indonesia saja. Sedangkan untuk persamaannya adalah persamaan variabel internet banking.⁵⁵

3. Dalam Aghestina Jihan Sherinadila berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi teknologi informasi di BSM KCP Tulungagung. Hasilnya bahwa persepsi teknologi informasi, kemudahan penggunaan, dan risiko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Internet Banking di BSM KCP Tulungagung. Perbedaan penelitian Aghestina Jihan Sherinadila dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel yang digunakan. Sedangkan untuk persamaannya adalah persamaan variabel internet banking.⁵⁶

⁵⁵ Lucia Sri Istiyowati. 2017. *Fitur-fitur Layanan Internet Banking pada Bank Di Indonesia*, Jurnal Jutisi, Vol. 6 No. 3, dalam ojs.stmik-banjarbaru.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

⁵⁶ Aghestina Jihan Sherinadila. Skripsi: *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, dalam repo.iain-tulungagung.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

4. Dalam penelitian yang ditulis oleh Fitri Syamsiyah berjudul Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan *Emotional Satisfaction* terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Cilandak. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan *Emotional Satisfaction* terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah. bahwasanya internet banking, kualitas layanan dan *Emotional Satisfaction* memiliki pengaruh namun kualitas layanan tidak berpengaruh kepada loyalitas terhadap nasabah. Perbedaan dengan Fitri Syamsiyah terletak pada variabel kualitas layanan dan *Emotional Satisfaction* dan objek penelitian yang menggunakan Bank BNI Syariah. Sedangkan untuk persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel internet banking dan loyalitas nasabah.⁵⁷
5. Dalam penelitian yang ditulis oleh Niko Estradiyanto berjudul Perlindungan Bagi Nasabah Bank dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking atas Terjadinya *Cyber Crime* di Indonesia. Bertujuan untuk mengetahui bentuk *cyber crime* di bidang perbankan. Bahwasanya hasil yang diperoleh adalah pengaturan Internet banking di Indonesia terdapat dalam Regulasi Bank Indonesia yang dituangkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia, yang merupakan suatu pedoman bagi penyelesaian

⁵⁷Fitri Syamsiyah. *Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan Emotional Satisfaction terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Cilandak*, dalam resitory.uinjkt.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

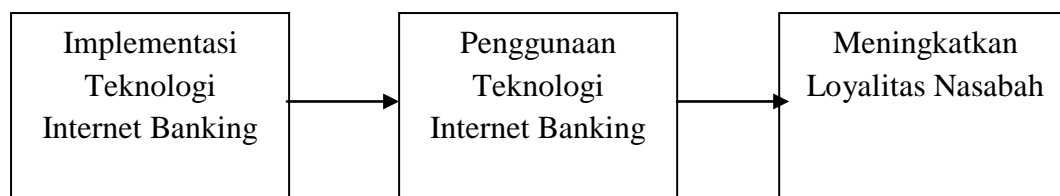
pengaduan nasabah.⁵⁸

Berdasarkan kelima penelitian terdahulu, penulis mendapati perbedaan diantara kelimanya, yaitu terletak pada beberapa variabel dan objek penelitiannya. Karena kelima penelitian terdahulu ini mempunyai variabel dan objek penelitian yang berbeda-beda dan bukan hanya pada objek yang sama yang diteliti oleh penulis.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dikembangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang variabel selama penelitian berlangsung.

Adapun penjelasan dari yang dipaparkan adalah:



⁵⁸Niko Estradiyanto. *Perlindungan Bagi Nasabah Bank dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking atas Terjadinya Cyber Crime di Indonesia*, dalam digilib.uns.ac.id diakses pada tanggal 12 Juli 2021.